

**Carta dei Servizi**



# *CARTA DEI SERVIZI*

## *Anno 2018*

***BENITO LUPO AUTOSERVIZI S.N.C.***

*Tel. 0922/851951 – Fax 0922/851951*

*n. Reparabilità urgente 393/9789719*

*sito - [www.benitolupoautoservizi.it](http://www.benitolupoautoservizi.it)*

*e\_mail - [info@benitolupoautoservizi.it](mailto:info@benitolupoautoservizi.it)*

**Carta dei Servizi****INDICE**

<b>Matrice delle revisioni</b> .....	<b>3</b>
<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>4</b>
<b>PRINCIPI ISPIRATORI</b> .....	<b>4</b>
<i>Eguaglianza ed Imparzialità</i> .....	4
<i>Continuità</i> .....	5
<i>Trasparenza e Partecipazione</i> .....	5
<i>Efficienza ed Efficacia</i> .....	5
<b>LA SOCIETA'</b> .....	<b>6</b>
<i>Il Servizio di Trasporto</i> .....	6
<b>TABELLE DELLE LINEE E DEI COSTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b> .....	<b>7</b>
<i>Agevolazioni per particolari categorie di utenti</i> .....	10
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b> .....	<b>10</b>
<i>Valore del servizio: qualità ed efficienza</i> .....	10
<i>Miglioramento degli Standard</i> .....	11
<i>Monitoraggio e Tutela</i> .....	11
<i>Assistenza all'Utente</i> .....	11
<i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i> .....	11
<i>Gestione del reclamo</i> .....	12
<i>Rendiconto del rispetto della Carta</i> .....	12
<i>Le Attività Manutentive</i> .....	13
<i>Servizi connessi alla viabilità</i> .....	13
<i>Confort di Viaggio</i> .....	13
<i>Confort di Attesa</i> .....	13
<i>Azioni in Favore dell'Integrazione Sociale</i> .....	14
<i>Attenzione all'Ambiente</i> .....	14
<i>I Documenti di Viaggio</i> .....	14
<i>Tutela del cliente</i> .....	14
<i>Personale di Contatto – Riconoscibilità</i> .....	15
<i>Copertura Assicurativa</i> .....	15
<i>Smarrimento di Oggetti Personali</i> .....	15
<b>I REGOLAMENTI</b> .....	<b>16</b>
<i>Regolamento di Vettura</i> .....	16
Art.1) <i>Comportamento in Vettura</i> .....	16
Art. 2) <i>Documenti di Viaggio</i> .....	16
Art. 3) <i>Norme per il Trasporto di Animali Domestici</i> .....	17
Art. 4) <i>Norme Generali</i> .....	17
Art. 5) <i>Sanzioni</i> .....	17
<i>Sostituzione Titoli di Viaggio</i> .....	18
1. <i>Variazioni Tariffarie</i> .....	18
2. <i>Errata Compilazione dell'Abbonamento (generalità, mese, linea, tratta)</i> .....	18
3. <i>Deterioramento del titolo di Viaggio</i> .....	18
4. <i>Furto o Smarrimento</i> .....	18
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	<b>19</b>
<i>Come si fa per</i> .....	19
<i>Indirizzi Utili per</i> .....	19

**Carta dei Servizi**

*Matrice delle revisioni*

Indice di Revisione	Data di Aggiornamento	Descrizione Modifica	Elaborato	Approvato
			G. Lupo	C. Lupo
<b>0</b>	19.03.2004	Emissione		
<b>1</b>	09.01.2006	Aggiornamento Annuale		
<b>2</b>	05.01.2007	Aggiornamento Annuale		
<b>3</b>	10.01.2008	Aggiornamento Annuale		
<b>4</b>	10.01.2009	Aggiornamento Annuale		
<b>5</b>	11.01.2010	Aggiornamento Annuale		
<b>6</b>	10.01.2011	Aggiornamento Annuale		
<b>7</b>	16.01.2012	Aggiornamento Annuale		
<b>8</b>	11.01.2013	Aggiornamento Annuale		
<b>9</b>	11.01.2019	Aggiornamento Annuale		

**Carta dei Servizi**

## *COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI*

*Ciascuna azienda che eroga servizi pubblici è tenuta a redigere annualmente, secondo precise normative di legge, la Carta dei Servizi, ovvero lo strumento dove vengono riportati gli impegni e i doveri che l'azienda intende adottare nei confronti dei propri clienti.*

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI è una realtà che punta molto al miglioramento della qualità del servizio offerto ed al consolidamento del rapporto con i propri centri serviti. In tale prospettiva risulta fondamentale l'attenzione alla propria clientela, in particolare alle domande ed esigenze che essa ha saputo e saprà porre; questi aspetti rappresentano per noi un momento costante di verifica e di crescita della Società e, in particolare, del sistema qualità. Nella preparazione e nella redazione di questo opuscolo abbiamo cercato di immedesimarci nel cittadino, con l'intento di realizzare un documento:*

- *Chiaro nel linguaggio e quindi di facile lettura;*
- *Trasparente nei contenuti grazie alla presenza di dati aziendali.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento dal duplice significato:*

1. *è uno **strumento di partecipazione**, perché mette a disposizione dell'utenza un modo per comunicare con l'azienda attraverso i propri uffici ed attraverso le indicazioni fornite effettuare un costante monitoraggio sulla qualità del servizio percepita dal cliente;*
2. *è uno **strumento di tutela**, perché garantisce una risposta a chi ha formulato richieste, suggerimenti o altro, ed inoltre garantisce la gestione dei reclami e stabilisce i criteri di intervento pianificandone i modi ed i tempi.*

*Ci auguriamo pertanto di farvi cosa gradita nel presentare la Nostra nuova identità ed i Nostri impegni per il prossimo futuro, certi che saprete esprimere una valutazione critica sul nostro operato, così da consentirci un costante miglioramento.*

*Buona Lettura*

## *RIFERIMENTI NORMATIVI*

*Per opportuna conoscenza, si presenta di seguito una sintesi del panorama legislativo di riferimento:*

- *Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- *Legge 281 del 30/07/98, "disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"*
- *Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti"*
- *Legge 273 dell'11/07/95*

## *PRINCIPI ISPIRATORI*

### *Eguaglianza ed Imparzialità*

*L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Inoltre sono in atto delle iniziative aziendali finalizzate alla progressiva adozione di strumenti capaci di agevolare l'accesso ai servizi di trasporto degli anziani e dei disabili.*

## Carta dei Servizi

### **Continuità**

*L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua e regolare, secondo quanto previsto negli orari pubblicati e diffusi.*

*Vengono gestiti in maniera preventiva e tempestiva tutte le informazioni in materia di:*

- *variazione programmata degli orari delle corse tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;*
- *interventi alternativi o sostitutivi del servizio in caso di interruzioni programmate;*
- *interruzioni non programmate per effetto di scioperi; in tal caso l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione circa l'effettuazione dello sciopero, le sue modalità, i servizi minimi garantiti con precisa indicazione degli orari delle corse nelle due fasce ( 7:00 – 9:00 / 15:00 – 17:00 )*

### **Trasparenza e Partecipazione**

*L'Azienda assicura la partecipazione degli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta, anche attraverso il proprio ufficio relazioni con il Pubblico. Inoltre si impegna a valutare tutte le segnalazioni, proposte e suggerimenti provenienti dall'Utenza anche attraverso gli strumenti pianificati dal proprio Sistema di Qualità (Questionari Informativi), nonché attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori o altre associazioni degli utenti.*

*La Carta dei Servizi sarà aggiornata annualmente dall'Azienda ed in quella occasione verrà dato atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti e secondo le modalità rappresentate in questa carta.*

### **Efficienza ed Efficacia**

*L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti ed a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta; inoltre l'Azienda, attraverso l'adozione di precisi piani aziendali, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture finalizzati al miglioramento continuo.*

**Carta dei Servizi***LA SOCIETÀ'****Il Servizio di Trasporto***

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI, assicura i parametri di qualità prodotta e percepita ed il livello di efficienza definiti dai Contratti di Servizio in Concessione. La struttura societaria è basata sui concetti di "Azienda Snella" e della "Gestione per Processi" allo scopo di garantire all'utenza le più elevate performances di efficienza e qualità. La struttura sarà focalizzata sul "cliente", al quale viene riconosciuto il ruolo di centralità nel processo di erogazione del servizio. I processi fondamentali sono:*

- l'Esercizio ( servizio di trasporto pubblico locale ed Internazionale)*
- la Manutenzione ( intesa come assicurazione della disponibilità e sicurezza dei mezzi )*
- le Strutture ausiliarie che devono essere a supporto dei processi principali*

*l'Azienda si propone inoltre sul territorio siciliano quale azienda della Mobilità idonea ad assumere le gestioni dei servizi che, direttamente o indirettamente, incidono sulla qualità e sulla sicurezza della mobilità singola o collettiva, pubblica o privata. La BENITO LUPO AUTOSERVIZI attua un'organizzazione che si basa principalmente sulla qualità dal fattore umano, cui viene costantemente garantita un'adeguata attività di formazione quale elemento cardine per il mantenimento qualitativo e lo sviluppo dei offerti. Il trasporto pubblico locale viene svolto sulla base di Contratti di Servizio e Concessioni sottoscritti con l'ente concedente; tali contratti determinano, tra l'altro, i parametri quantitativi e qualitativi minimi che la Società si impegna a garantire all'utenza.*



**Carta dei Servizi***TABELLE DELLE LINEE E DEI COSTI PER  
TIPOLOGIA DI SERVIZIO***SERVIZIO URBANO - LINEA 1 ( ROSSA )**

LARGO AOSTA – VIA PUGLIA – VIA REGIONE SICILIANA – VIA REGINA ELENA – C.SO VITT. EMANUELE – VIA C. ALBERTO – CASE POP. BASTIANELLA – CIMITERO – S. EDUARDO – BORGALINO – V. CAP. IPPOLITO – P.ZZA IV NOVEMBRE – C.SO UMBERTO – VIALE REG. MARGHERITA – LARGO AOSTA – V.LE DELLA VITTORIA – QUARTIERE ACQUANOVA – C.DA GIARRE ( OSPEDALE ) – CANTINA FERRO – VIA MONS. FICARRA – LARGO AOSTA.

**MATTINO****ORARIO**

Corsa

**LINEA 1 ROSSA**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
LARGO AOSTA	7,30	8,00	8,30	9,00	9,30	10,00	10,30	11,00	11,30	12,00	12,30
PONTE DI FERRO	7,35	8,05	8,35	9,05	9,35	10,05	10,35	11,05	11,35	12,05	12,35
CASE POP. BASTIANELLA	7,40	8,10	8,40	9,10	9,40	10,10	10,40	11,10	11,40	12,10	12,40
CIMITERO	7,45	8,15	8,45	9,15	9,45	10,15	10,45	11,15	11,45	12,15	12,45
BORGALINO	7,50	8,20	8,50	9,20	9,50	10,20	10,50	11,20	11,50	12,20	12,50
LARGO AOSTA	7,55	8,25	8,55	9,25	9,55	10,25	10,55	11,25	11,55	12,25	12,55

Corsa

**LINEA 1 ROSSA BARRATO**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
LARGO AOSTA	7,30	8,00	8,30	9,00	9,30	10,00	10,30	11,00	11,30	12,00	12,30
C.DA ACQUANOVA	7,35	8,05	8,35	9,05	9,35	10,05	10,35	11,05	11,35	12,05	12,35
C.DA GIARRE OSPEDALE	7,40	8,10	8,40	9,10	9,40	10,10	10,40	11,10	11,40	12,10	12,40
CANTINA FERRO	7,45	8,15	8,45	9,15	9,45	10,15	10,45	11,15	11,45	12,15	12,45
VIA MONS.FICARRA	7,50	8,20	8,50	9,20	9,50	10,20	10,50	11,20	11,50	12,20	12,55
LARGO AOSTA	7,55	8,25	8,55	9,25	9,55	10,25	10,55	11,25	11,55	12,25	12,55

**POMERIGGIO**

Corsa

	1	2	3	4	5
LARGO AOSTA	15,30	16,20	17,10	18,00	18,50
C.DA ACQUANOVA	15,35	16,25	17,15	18,05	18,55
C.DA GIARRE OSPEDALE	15,40	16,30	17,20	18,10	19,00
CANTINA FERRO	15,45	16,35	17,25	18,15	19,05
LARGO AOSTA	15,50	16,40	17,30	18,20	19,10
PONTE DI FERRO	15,55	16,45	17,35	18,25	19,15
CASE POP.BASTIANELLA	16,00	16,50	17,40	18,30	19,20
CIMITERO	16,05	16,55	17,45	18,35	19,25
BORGALINO	16,10	17,00	17,50	18,40	19,30
LARGO AOSTA	16,15	17,05	17,55	18,45	19,35
LARGO AOSTA	7,00	13,30	19,40		
RINAZZI					
LARGO AOSTA					

**Carta dei Servizi****SERVIZIO URBANO - LINEA N°2 (VERDE) PIU' INTENSIFICAZIONE**

L.GO AOSTA - VIA OLIVETI - VIA REG. MARGHERITA - VIA VITTORIO VENETO - VIA MILANO - VIALE L. PIRANDELLO - C.DA REDA - VIA VIA ROSARIO LIVATINO - VIA GIUDICE SAETTA - OSPEDALE - VIA SANDRO PERTINI - VA SEN. SAMMARTINO - VIA P.P. PASOLINI - VIA VANONI - VIA MONS. FICARRA - VIALE DELLA VITTORIA - VIA CALVI - VIA C. MAIRA - VIA TEN. COL. LA CARRUBBA - LARGO AOSTA.

**MATTINO:****ORARIO****CAPOLINEA:**

L.GO AOSTA	7.30	8.15	9.00	9.45	10.30	11.15	12.00	12.45
V.REG.MARGHERITA	7.35	8.20	9.05	9.50	10.35	11.20	12.05	12.50
V. MILANO	7.40	8.25	9.10	9.55	10.40	11.25	12.10	12.55
VIALE L.PIRANDELLO	7.45	8.30	9.15	10.00	10.45	11.30	12.15	13.00
C.DA REDA	7.50	8.35	9.20	10.05	10.50	11.35	12.20	13.05
OSPEDALE	7.55	8.40	9.25	10.10	10.55	11.40	12.25	13.10
VIA SEN. SAMMARTINO	8.00	8.45	9.30	10.15	11.00	11.45	12.30	13.15
VIALE DELLA VITTORIA	8.05	8.50	9.35	10.20	11.05	11.50	12.35	13.20
LARGO AOSTA	8.10	8.55	9.40	10.25	11.10	11.55	12.40	13.25

**MATTINO:****ORARIO**

L.GO AOSTA	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.30
VIA PUGLIA	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.35
VIA REG.SICILIANA	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	14.00
VIA REG. ELENA	8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	14.05
L.GO AMENDOLA	8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	14.05
VIA VITT EMANUELE	8.10	9.10	10.10	11.10	12.10	14.10
VIA PAGANINI	8.15	9.15	10.15	11.15	12.15	14.15
CIMITERO	8.20	9.20	10.20	11.20	12.20	14.20
VIA XX SETTEMBRE	8.35	9.35	10.35	11.35	12.35	14.30
P.ZZA ROMA	8.40	9.40	10.40	11.40	12.40	14.30
P.ZZA BADIA	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	14.35
L.GO AOSTA	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.30

**POMERIGGIO:****ORARIO**

LARGO AOSTA	15.30	16.15	17.00	17.45	18.30	19.15
V. REG. MARGHERITA	15.35	16.20	17.05	17.50	18.35	19.20
V. MILANO	15.40	16.25	17.10	17.55	18.40	19.25
VIALE L. PIRANDELLO	15.45	16.30	17.15	18.00	18.45	19.30
C.DA REDA	15.50	16.35	17.20	18.05	18.50	19.35
OSPEDALE	15.55	16.40	17.25	18.10	18.55	19.40
VIA SEN SAMMARTINO	16.00	16.45	17.30	18.15	19.00	19.45
VIALE DELLA VITTORIA	16.05	16.50	17.35	18.20	19.05	19.50
LARGO AOSTA	16.10	16.55	17.40	18.25	19.10	19.55



**Carta dei Servizi**
**SERVIZIO INTERNAZIONALE  
 SICILIA – FRANCIA**

Partenze dalla Sicilia		Stazionamento / Fermata	Arrivi dalla Francia	
h/min.	h/min.		h/min.	h/min.
13.45		SCIACCA (Via Agatocle)		14.35
14.05		RIBERA (P.za Zamenhoff)		14.25
14.15		MONTALLEGRO (Via della Vittoria)		14.05
14.30		SICULIANA (Via Roma)		14.00
14.40		REALMONTE (Via Rina)		13.50
14.45		P. EMPEDOCLE (Via Empedocle)		13.45
15.00		AGRIGENTO (p.le Rosselli)		13.30
15.15		FAVARA (I.T.R.I.A.)		13.15
15.40		CANICATTÌ (Largo Aosta)		12.50
16.15		CALTANISSETTA (Via Rochester ex Gil)		12.15
	14.00	DELIA (P.za Matrice)	14.30	
	14.20	SOMMATINO (Capolinea Bus)	14.10	
	14.40	RAVANUSA (Via Roosevelt)	13.50	
	15.00	LICATA (P.za della Repubblica)	13.30	
	15.30	GELA (P.za Stazione)	13.00	
	16.00	CALTAGIRONE (Autostazione)	12.30	
	16.30	PIAZZA ARMERINA (P. Cascino)	12.00	
17.00	17.00	ENNA (Enna Bassa S. Anna)	11.30	11.30
18.20		CATANIA (Via Amico)		10.10
19.45		MESSINA (P.za Repubblica)		8.55
		TRAGHETTAMENTO		
20.30		Villa S. GIOVANNI (Stazione)		8.05
21.00		ROSARNO (Uscita A3)		7.35
21.50		FALERNA (Uscita A3)		6.45
22.15		COSENZA (Uscita A3)		6.20
22.35		TARSIA (Uscita A3)		6.00
22.55		CASTROVILLARI (Uscita A3)		5.40
23.25		LAURIA (Uscita A3)		5.10
0.00		S. CONSILINA (Uscita A3)		4.35
0.40		BATTIPAGLIA (Uscita A3)		3.55
1.20		CASERTA NORD (Uscita A3)		3.15
6.00		MILANO (P.za Castello)		22.35
6.20		NOVARA (Staz. Sadem)		22.15
8.10		SANTHIA' (Staz. Sadem)		20.25
9.00		CHIVASSO (Staz. Sadem)		19.35
9.30		SETTIMO (Staz. Sadem)		19.05
10.10		TORINO (C.so G. Cesare)		18.25
10.45		SUSA (Autostazione)		17.50
11.20		BARDONECCHIA (Autostazione)		17.15
11.55		S.M. MAURIENNE (Gare)		16.40
12.40		CHAMBERY (Gare Routiere)		15.55
13.00		GRENOBLE (Gare Routiere)		15.35
16.20		LYON (Gare Routiere)		12.15
18.40		ST. ETIENNE (Gare Routiere)		11.15
19.20		MARSIGLIA (Gare Routiere)		9.55
20.00		NIZZA (Gare Routiere)		8.35

## Carta dei Servizi

### *Agevolazioni per particolari categorie di utenti*

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI è obbligata a rispondere al disciplinare di concessione sottoscritto con i Comuni concedenti e con la Regione Siciliana. In atto non sono previste agevolazioni tariffarie da questi disciplinari. L'Azienda si impegna a cambiare tempestivamente il proprio tariffario laddove intervengano modifiche ai disciplinari per disposizioni dei Comuni o della Regione Siciliana.*

### *FATTORI DI QUALITÀ*

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI ha definito una propria politica per la Qualità ed ha posto tale scelta quale elemento portante della propria strategia di sviluppo e di evoluzione verso un'Azienda della mobilità in grado di offrire servizi generalizzati ed integrati nell'ambito della mobilità urbana, sviluppando la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 del proprio Sistema di Qualità sia per la componente di Trasporto Pubblico (Erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su gomma) che per le altre attività che, in forma diretta o indiretta, influiscono sulla mobilità in generale: l'organizzazione ha ottenuto il riconoscimento del proprio sistema di qualità attraverso la certificazione di un Ente Terzo preposto al rilascio del Certificato ISO. Il controllo del Sistema di Qualità è garantito dal monitoraggio continuo di specifici indicatori interni ed esterni. Gli indicatori individuati si riferiscono a:*

- *parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela ( controllo del livello promesso)*
- *parametri derivati dai contatti con i clienti ( reclami, richieste )*
- *parametri di efficienza ed efficacia del prodotto fornito ( servizio )*
- *parametri di comfort sui mezzi ed alle fermate ( tempi di viaggio e di attesa)*
- *parametri di Non Conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle necessarie Azioni Correttive/Preventive ( miglioramento continuo )*

*L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico-qualitativi dichiarati al cliente e, di conseguenza, poter intervenire in maniera mirata per risolvere le problematiche riscontrate o progettare interventi migliorativi. Gli indicatori impiegati, la standard adottato e gli impegni di miglioramento sono riportati nella sezione " indicatori " posata in coda a questo opuscolo.*

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI ha adottato una precisa metodica di verifica degli obiettivi fissati: trimestralmente tutti gli indicatori vengono consuntivati, verificati nel loro andamento, definite le azioni correttive se necessarie, aggiornato il sito internet con i risultati e le politiche di miglioramento. Tramite internet verrà promossa la partecipazione dei visitatori e clienti attraverso una forum di suggerimenti e proposte che saranno trattate alla pari dei questionari informativi distribuiti sui mezzi.*

### *Valore del servizio: qualità ed efficienza*

*La BENITO LUPO AUTOSERVIZI intende perseguire una moderna gestione della Qualità che, attuando un'ottimale organizzazione delle proprie risorse, siano esse umane che tecnologiche, sia finalizzate alla soddisfazione dei propri clienti mediante l'aumento del valore del servizio offerto quale sintesi dei fattori di qualità e di efficienza economica. Coerentemente con tali propositi la Società si impegna a garantire la qualità di processi operativi con l'obiettivo del loro continuo miglioramento mediante:*

- *ammodernamento del parco mezzi*
- *adozione di materiali e componenti a affidabili ed eco-compatibili*
- *controllo automatico dell'esercizio e dei processi di servizio*

## Carta dei Servizi

- adeguamento tecnologico degli impianti e dei macchinari anche nel rispetto del D.lgs 81/2008
- attività di addestramento e formazione
- attenzione e rispetto per l'ambiente

### **Miglioramento degli Standard**

La Direzione provvede al riesame periodico del Sistema, in modo da assicurare la conformità del medesimo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla politica per qualità. I principali dati trattati sono:

- Report mensili dei dati sulla qualità percepita e sulla qualità
- Indici di qualità previsti dalla Carta dei Servizi
- Verifiche ispettive giornaliere sui mezzi in fase di immissione in servizio
- Verifiche ispettive sul Sistema Qualità

Dal riesame, opportunamente integrato con gli elementi qualitativi dichiarati dalla presente Carta dei Servizi, conseguono quindi nuovi livelli di impegno che prevedono l'elaborazione documentata di azioni preventive e correttive ed iniziative orientate al miglioramento continuativo del Sistema.

### **Monitoraggio e Tutela**

Il processo di miglioramento della qualità dei servizi può essere utilmente attuato se viene svolta una specifica attività di monitoraggio sulla base dei dati di ascolto del cliente. L'Azienda attua sistemi di monitoraggio dei fattori di qualità del servizio al fine di:

- Verificare gli indicatori posti come obiettivo della carta
- Sondare sistematicamente le opinioni del cittadino/cliente, mediante gli indici già individuati.

### **Assistenza all'Utenza**

Rientrano nel concetto di assistenza all'utenza le attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le pubblicazioni di orari, le comunicazioni di variazioni di percorsi o di orari a mezzo stampa, le tabelle segnaletiche, nonché le tecnologie di bordo che consentono la richiesta di intervento in tempo reale a garanzia della sicurezza dell'Utenza. Il personale di supporto al servizio, è istruito per garantire un adeguato comportamento e supporto in caso di:

- Sicurezza da incendi
- Infortunio o malore in apparenza grave
- Avaria del mezzo
- Incidenti
- Incolonnamenti
- Guida in sicurezza

Anche gli interventi manutentivi in linea possono essere considerati attività di assistenza, al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio e quindi il soddisfacimento delle esigenze dei clienti.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Al fine di soddisfare al meglio le esigenze di informazione e di contatto del cliente è costituita una specifica funzione interna dedicata alle Relazioni con il Pubblico ed allo sportello di contatto con il cliente. Detta funzione opera in staff con la Direzione Generale. I compiti principali assegnati sono:

- Rapporti con gli Enti Pubblici e Privati
- \* Rapporti con i media ( stampa, radio e tv locali )

## Carta dei Servizi

- Ricerca ed attuazione delle più idonee soluzioni per l'informazione tempestiva all'utenza sulle variazioni provvisorie del servizio
- Attività di sportello dedicata al cliente (informazioni, rilascio e rinnovo di abbonamenti, ecc ecc)
- Gestione delle segnalazioni e delle richieste del cliente
- Gestione del "Reclamo"

Vengono attuati i seguenti cinque principali parametri comportamentali legati all'ascolto:

1. **AFFIDABILITÀ'**: capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso
2. **ASPETTI TANGIBILI**: aspetto delle strutture fisiche, del personale, della documentazione e degli strumenti dedicati alla comunicazione
3. **CAPACITÀ' DI RISPOSTA**: volontà di aiutare i clienti e di fornire loro prontamente le informazioni o gli aiuti richiesti
4. **CAPACITÀ' DI RASSICURARE**: operare con competenza e cortesia al fine di trasmettere fiducia e sicurezza
5. **EMPATIA**: capacità di identificarsi nel cliente ed operare con attenzione individuale e premurosa nei suoi confronti

La particolare attività che viene svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico è garantire al cliente:

- a. accesso a tutte le informazioni utili all'uso del mezzo pubblico
- b. riscontro certo, per Qualità e Tempi, alle segnalazioni
- c. adeguata attenzione e valutazione delle problematiche segnalate
- d. adeguato riscontro al "Reclamo"

sono state individuate le seguenti tecnologie dedicate all'ascolto ed alla diffusione delle informazioni utili:

- accesso ai dati su internet (Attuato)
- accesso ai dati del servizio mediante sistema telefonico di Call Center (Attuato)
- Diffusione in tempo reale delle informazioni in prossimità delle fermate (In fase di attuazione)

### Gestione del reclamo

Per quanto concerne il reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo, è garantita la riservatezza dei dati trasmessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che è tenuto ad osservare le normative previste dalla legge sulla tutela della Privacy (L. 196/03).

In base a quanto previsto dalla normativa (DPCM 27.01.94), la risposta al cliente deve avvenire entro 30 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo. Il processo di gestione delle segnalazioni è stato disciplinato, in tutte le sue fasi e modalità operative, con procedura interna e conforme alla norma di riferimento.

### Rendiconto del rispetto della Carta

Il livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato, cioè la capacità della Società di garantire il rispetto dei parametri sottoscritti, viene costantemente verificato dalla Regione Siciliana, cui compete un'azione di promozione e controllo sull'intero settore del trasporto pubblico locale. Le fasi di predisposizione e stipula dei Contratti di Servizio hanno posto in evidenza una specifica attenzione verso i problemi dei clienti, soprattutto delle fasce più deboli, e nei confronti delle esigenze ambientali che hanno orientato positivamente le scelte che la **BENITO LUPO AUTOSERVIZI** ha seguito nella predisposizione del suo progetto industriale.

Saranno diffusi, almeno una volta l'anno, i risultati del monitoraggio con le giustificazioni per le eventuali discordanze tra obiettivi e risultati nonché i livelli d'esercizio promesso per il periodo successivo. Questo documento



## Carta dei Servizi

verrà presentato dall'Azienda entro il primo semestre dell'anno e farà riferimento ai dati dell'esercizio precedente. Il mantenimento e lo sviluppo del presente documento si concretizzerà con il contributo dei contatti informativi e propositivi con il cliente, anche tramite le associazioni locali degli utenti.

### **Le Attività Manutentive**

La S BENITO LUPO AUTOSERVIZI conferma il proprio impegno nello sviluppo di attività di manutenzione ritenendo che il mantenimento in efficienza dei veicoli circolanti nel territorio d'attività costituisca una garanzia alla sicurezza dei residenti nonché un importante contributo al contenimento delle fonti inquinanti con un conseguente controllo sugli impatti ambientali. In particolare vengono espletati i seguenti servizi:

- Officina di Autoriparazione e controllo di tutti i tipi di veicoli;
- Gestione di manutenzione programmata dell'autoparco dell'Azienda
- Ricarica impianti di climatizzazione

La BENITO LUPO AUTOSERVIZI ha in atto un programma di manutenzione e controllo su ogni mezzo le cui registrazioni sono oggetto del Sistema di Qualità. L'attività di controllo è svolta sia dal personale di officina attraverso la periodicità degli interventi che dal personale di bordo che è stato istruito circa:

- Le attività da svolgere prima di ogni partenza
- La gestione delle emergenze di bordo o lungo le tratte
- La sensibilizzazione alle gestioni delle emergenze ambientali e tra queste lo spegnimento del motore in caso di soste prolungate

### **Servizi connessi alla viabilità**

La BENITO LUPO AUTOSERVIZI ritiene che la gestione della sosta, supportata da idonee decisioni dell'Ente Locale, costituisca un momento di estrema importanza per le ricadute che può determinare su tutta la mobilità urbana; pur non gestendo direttamente la sosta che quindi non è oggetto della presente Carta, l'Azienda è in grado di coordinarsi con il gestore con il fine di ottimizzare ed adeguare il proprio servizio di TPL quale efficace offerta alternativa al mezzo privato. Momenti progettuali sinergici tra le società produrranno certamente benefici a tutta la popolazione residente nei vari centri serviti dai nostri servizi.

### **Confort di Viaggio**

L'Azienda ha previsto un piano di rinnovo del parco autobus che consentirà, di offrire ai clienti un rinnovato parco autobus. Verrà garantito al cliente un servizio con l'impiego di autobus che garantiranno l'utilizzo delle più innovative tecnologie e con particolare attenzione al confort e alla sicurezza per il passeggero tutti i nuovi veicoli saranno dotati di impianti di riscaldamento, climatizzazione, impianti frenanti con gli ultimi ritrovati tecnologici (ABS, ASR)

### **Confort di Attesa**

Anche il tempo di attesa alle fermate è un aspetto importante della qualità del servizio offerto. In tale ottica la Società pone particolare attenzione alle infrastrutture alle fermate che, oltre alle pensiline di attesa, non ancora realizzate, che per numero e tipologia devono risultare compatibili con le problematiche del codice della strada e con quelle relative alle scelte di arredo urbano, devono offrire, ove possibili, anche aspetti di confort quali panchine, punto di informazione, orari ed altro.

## Carta dei Servizi

### *Azioni in Favore dell'Integrazione Sociale*

L'organizzazione della nostra città ed i problemi di sicurezza sempre più emergenti rendono difficile la mobilità di persone con difficoltà motorie, anziani, donne e bambini. L'Azienda ha intrapreso una politica volta a costituire ed assicurare il diritto all'integrazione sociale e scolastica delle persone portatrici di handicap e promuovere l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici. È in fase di adeguamento l'accesso alle sedi aziendali, ma lo sforzo più pregnante che affersce al trasporto pubblico è senza dubbio l'adeguamento dei mezzi. Per il prossimo futuro l'Azienda si è impegnata a:

- Garantire l'acquisto di mezzi con pianale ribassato
- Dotare i mezzi di nuova acquisizione di pedana per disabili
- Operare le necessarie modifiche (retrofit) per i veicoli già acquistati e per i quali è possibile la modifica

L'Azienda sta cercando di progettare e dotare i mezzi di impianti acustici per la segnalazione delle fermate per coloro i quali hanno difficoltà visive. Tale sistema consiste nell'emissione di un messaggio vocale che annunciano l'approssimarsi del mezzo alle singole fermate lungo il percorso.

### *Attenzione all'Ambiente*

L'attenzione all'ambiente si concretizza principalmente con provvedimenti quali:

- Le soste ai capolinea con motore spento
- Sui nuovi mezzi saranno utilizzati tutti gli accorgimenti tecnologici e manutentivi atti ad ottimizzare la combustione, ridurre i consumi e ridurre le emissioni inquinanti
- Utilizzo di motorizzazioni di volta in volta omologate e che producano sempre minori impatti ambientali quali l'inquinamento atmosferico da emissioni e l'inquinamento acustico.

È un preciso impegno aziendale utilizzare, con gradualità gasolio per autotrazione a basso tenore di zolfo.

### *I Documenti di Viaggio*

Il titolo di viaggio è il documento che attesta il diritto del cliente ad utilizzare il mezzo pubblico. La tariffa di viaggio è il valore economico stabilito dall'Amministrazione Nazionale, Regionale o Comunale che ha competenza in materia. La tipologia dei documenti di viaggio in corso di validità e il relativo prezzo sono sempre consultabili negli appositi spazi previsti a bordo di tutti i mezzi aziendali. Il servizio di reperimento del titolo di viaggio è garantito attraverso la vendita dello stesso direttamente a bordo del mezzo e tramite una rete di vendita capillare gestita nei centri urbani dalle agenzie di viaggio legate contrattualmente con l'azienda.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta; non possono essere ammesse fermate o soste intermedie.

### *Tutela del cliente*

La BENITO LUPO AUTOSERVIZI si impegna a sopperire alle irregolarità del servizio derivanti da fattori esterni quali, ad esempio, incidenti stradali, impercorribilità viaria, blocchi stradali di varia natura ed altro, nei limiti consentiti dalla tipologia del problema, dalla disponibilità dei mezzi e di personale addetto al servizio (guida e supporto). Eventi di natura imprevedibile ed estranei alla volontà aziendale non potranno generare responsabilità né richieste di rimborso nei confronti della Società. L'Azienda si impegna a dare comunque tempestiva ed adeguata informazione nei casi di forzata variazione del programma di esercizio. In caso di mancata ed immotivata informazione di cui sopra, il cliente avrà diritto, se già in possesso dell'abbonamento mensile per una linea, quella interessata alle modifiche, debitamente compilato, all'utilizzo del documento di viaggio sulle altre



## Carta dei Servizi

linee che svolgono un servizio equivalente ( che garantisca cioè le medesime possibilità di mobilità offerte dall'abbonamento acquistato in precedenza). In assenza di tale servizio il cliente avrà diritto ad un rimborso frazionato sulla base del numero di giornate prive di servizio nell'arco dello stesso mese.

### **Personale di Contatto – Riconoscibilità**

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo ben visibile, la foto, le generalità o il numero di matricola aziendale. Inoltre tutto il personale è dotato di apposita divisa ( abito, camicia e cravatta ) riportante i fregi ed i colori aziendali. Il personale a contatto con il pubblico, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale che risponde al telefono deve comunicare l'ufficio di appartenenza e/o una propria sigla di identificazione univoca.

### **Copertura Assicurativa**

L'Azienda provvede alle necessarie coperture assicurative ed il cliente ha diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Per danni fisici, corporali, infortuni involontariamente cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali e/o dai dipendenti quali civilmente responsabili
- Per danneggiamento ad indumenti ed oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé, esclusi denaro, preziosi, titoli, bauli, valigie, ecc. nonché danni derivati da furti o smarrimenti.

Il cliente per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e/o contattare successivamente la l'Azienda con atto formale. Il servizio interno competente provvederà a denunciare il sinistro alla Compagnia Assicuratrice, la quale nei tempi che normalmente intercorrono per procedere alla liquidazione dei sinistri provvederà al risarcimento dei danni.

### **Smarrimento di Oggetti Personali**

Tutti gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi aziendali, che vengono rinvenuti dal personale aziendale o ad esso consegnati da altri passeggeri, se non riconducibili al proprietario vengono registrati e catalogati dall'apposito ufficio Oggetti Rinvenuti e conservati a norma di legge. Il cliente, dietro identificazione, può rivolgersi negli orari di apertura ai numeri aziendali per informazioni in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo dei mezzi aziendali, descrivendo l'oggetto nelle forme e nelle caratteristiche riconoscitive.

**Carta dei Servizi***I REGOLAMENTI**Regolamento di Vettura**Art. 1) Comportamento in Vettura.*

È fatto divieto ad ogni passeggero di:

- Salire o scendere da una porta diversa da quella prescritta
- Occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi
- Accedere con carrozzine o passeggini di qualsiasi genere salvo che non siano del tipo pieghevole e sempre con l'osservanza delle disposizioni di cui al succ. art. 2
- Distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni
- Chiedere al conducente di salire o scendere dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata
- Cantare, suonare, schiamazzare, o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni alle vetture
- Salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé od a gli altri
- Salire in vettura con abbigliamento sudicio, indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno o incomodo agli altri passeggeri
- Esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza la regolare autorizzazione
- Fumare in vettura ( art. 7 legge 11/11/1975 n° 584 e successive modificazioni )
- Accedere in vettura con armi, materiali, oggetti od involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o danno alle vetture

*Art. 2) Documenti di Viaggio*

È fatto obbligo ad ogni passeggero di:

- Salire in vettura premunito di regolare titolo di viaggio, anche per eventuali pacchi o bagagli
- Annullare il titolo di viaggio appena salito in vettura, in caso di convalida a bordo
- Esibire all'autista ad ogni salita in vettura il documento di abbonamento
- Annullare le tessere di abbonamento in occasione del primo viaggio del mese di riferimento
- Esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale; detto documento dovrà essere riconoscibile, non sgualcito od in qualsiasi modo manomesso od alterato; documenti non in regola non verranno accettati e ritirati

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta; non possono essere ammesse fermate e soste intermedie ad eccezione per quelle necessarie ad usufruire delle coincidenze. Ciascun passeggero, munito di regolare titolo di viaggio, ha diritto al trasporto gratuito di:

- Di una borsa
- Di una valigia di dimensioni non superiori a cm 25x30x50

## Carta dei Servizi

*Per colli di dimensioni eccedenti tali limiti o in casi di trasporto di due pacchi o valige, pur rientranti nella sagoma limite, il trasporto è consentito, a descrizione insindacabile del personale aziendale, previo pagamento della tariffa prescritta per il normale trasporto di passeggeri.*

### *Art. 3) Norme per il Trasporto di Animali Domestici*

*Su tutte le vetture di pubblico trasporto e su tutte le Linee gestite dalla Soc. BENITO LUPO AUTOSERVIZI è autorizzato l'accesso ed il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e limiti:*

- Trasporto gratuito, senza limitazione di orari e su tutte le vetture della rete, dei cani guida che accompagnano i ciechi. I cani dovranno essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio*
- Trasporto di cani di piccola taglia previo pagamento delle tariffe prescritte, sistemati in apposito trasportino delle dimensioni dei normali colli già ammessi ( 25x30x50 ), che impedisca loro qualsiasi contatto con l'esterno*
- Non è ammesso il trasporto di più di un cane per passeggero e non più di due cani per vettura*
- L'animale dovrà essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto agli accompagnatori dello stesso, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di notevole affollamento delle vetture, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo e qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori.*
- Qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo.*

*L'Azienda si rivarrà sul fruitore del servizio per quei danneggiamenti derivanti da incuria di quest'ultimo, alle suppellettili aziendali, agli altri utenti od ai mezzi di altri utenti.*

### *Art. 4) Norme Generali*

*È fatto obbligo ad ogni passeggero di attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti in vettura ( art. 27 legge 30.03.1971 n° 118 ) nonché agevolare le persone anziane e le donne con bambini o in stato di gravidanza. Eventuali reclami sul servizio possono essere diretti per iscritto alla Direzione della Società con l'indicazione del giorno, ora, numero di vettura; i reclami devono essere firmati e contenere le generalità e l'indirizzo del reclamante.*

### *Art. 5) Sanzioni*

*Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento agli articoli 1), 3) e 4) comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Legge regionale vigente in materia; i passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento dei controlli saranno tenuti, oltre al pagamento dei biglietti a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge regionale vigente in materia; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore. In caso di mancato pagamento verrà steso un verbale di accertamento, copia del quale verrà notificata all'interessato. In quest'ultima ipotesi il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese del procedimento.*

*Eventuali future modifiche comporteranno la sostituzione sugli autobus dello stampato relativo nonché l'aggiornamento sul presente documento all'atto della riedizione annuale.*

**Carta dei Servizi**

## *Sostituzione Titoli di Viaggio*

La **BENITO LUPO AUTOSERVIZI** garantisce al cliente la possibilità di sostituzione dei titoli di viaggio con le modalità sotto elencate:

### *1. Variazioni Tariffarie*

La **BENITO LUPO AUTOSERVIZI** provvede all'emissione del biglietto direttamente sui mezzi a cura del conducente (Linee Extraurbane) e nei punti vendita, edicole, bar, tabaccai agenzie, (Linee Urbane) curati da un Nostro incaricato, questo esclude la possibilità che circolino sul territorio titoli di viaggio scaduti e dunque passibili di ritiro e sostituzione. Comunque, qualora venga disposta la sostituzione dei vecchi titoli di viaggio, verrà data opportuna informazione ai clienti e sarà concesso un tempo congruo per la sostituzione dei documenti scaduti e non più utilizzabili. È comunque possibile effettuare qualunque tipo di cambio fra le diverse tipologie di titoli di viaggio.

### *2. Errata Compilazione dell'Abbonamento (generalità, mese, linea, tratta)*

In caso di errore nella compilazione di uno o più dati da riportare obbligatoriamente sugli abbonamenti o biglietti giornalieri (nome, cognome, mese, linea, tratta, tariffa) i titoli di viaggio non sono utilizzabili. È possibile comunque ottenere la sostituzione degli stessi presso gli sportelli aziendali abilitati, previa compilazione di un apposito modulo sul quale vengono riportate le generalità del cliente. L'operatore presso lo sportello provvederà a compilare di persona il titolo sostituito apponendovi un timbro ed una sigla che identificherà il documento quale titolo in sostituzione.

### *3. Deterioramento del titolo di Viaggio*

Un documento di viaggio deteriorato e facilmente verificabile da parte del personale aziendale addetto ai controlli in vettura va comunque sostituito con le stesse modalità di cui al punto 2 delle presente Carta dei Servizi.

### *4 Furto o Smarrimento*

In caso di furto o di smarrimento di un abbonamento mensile, lo stesso può essere sostituito previa presentazione denuncia di furto/smarrimento dello stesso e la compilazione dell'apposito modulo.



**Carta dei Servizi**

*INFORMAZIONI UTILI*

*Come si fa per .....*

Contattare l'Ufficio Informazioni

Tel. 0922/851951

Fax 0922/851951

e-mail [info@benitolupoautoservizi.it](mailto:info@benitolupoautoservizi.it)

Visionare gli orari e le News

[www.benitolupoautoservizi.it](http://www.benitolupoautoservizi.it)

Brochure ed opuscoli distribuiti

*Indirizzi Utili per.....*

*Ufficio Relazioni con Il Pubblico*

Richiesta Informazioni relative al servizio (Orari, regolamenti, Tariffe....)

Presentazioni segnalazioni, suggerimenti, e reclami sul servizio

Sostituzione Titoli di Viaggio

*Ufficio Acquisizione Tariffa*

Responsabilità civile

Pagamento fatture emesse

Pagamento fornitori

Pagamento illeciti amministrativi

**dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 16,00 alle ore 18,30**

Via Reg Siciliana trav A n°20 - 92024 Canicattì' -AG

*Sportello Aziendale*

Ritiro oggetti rinvenuti